

Analiza anketnega vprašalnika za uporabnike v letu 2022

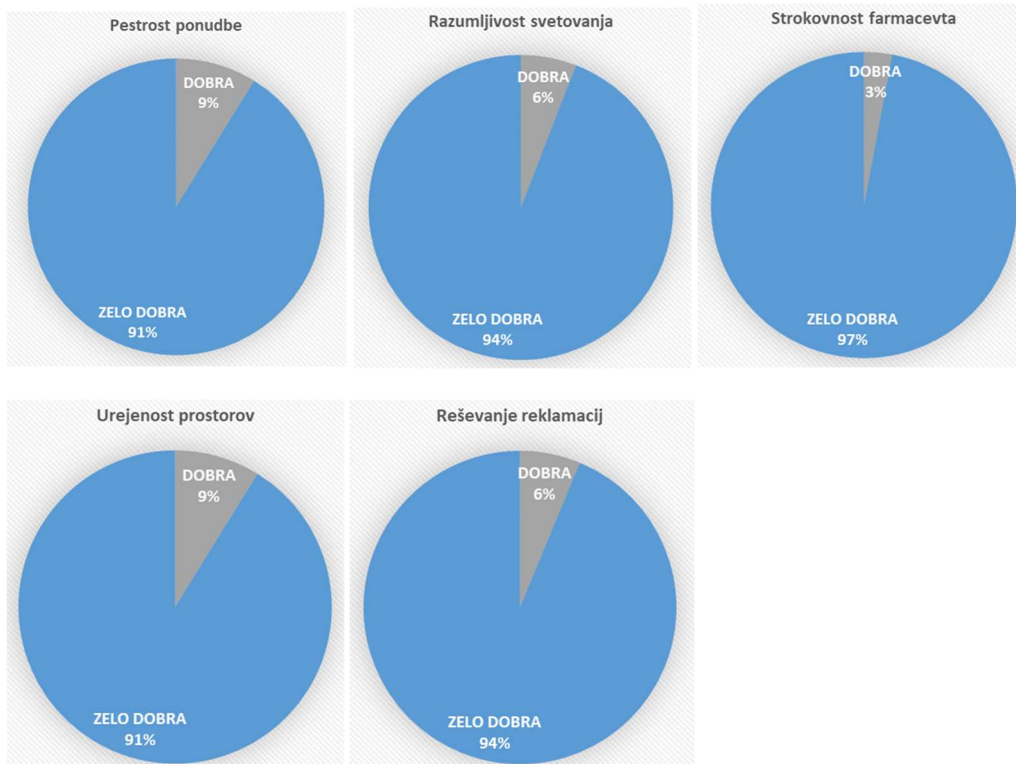
Enota: Sevnica

Anketni vprašalnik, ki je bil pripravljen v decembru 2022, je izpolnilo 34 uporabnikov v Lekarni Sevnica.

REZULTATI ANKETNEGA VPRAŠALNIKA:

Anketiranci so se v prvem delu ankete opredelili na oceno posameznih trditev, ki se nanašajo na Lekarno Sevnica, pri čemer 1 pomeni najslabšo oceno, 5 pa najboljšo oceno.

TRDITEV	Skupaj odgovorov:	Slaba 1	Dobra 3	Zelo dobra 5	Povprečna ocena:
PESTROST PONUDBE	34	0	3	31	4,82
RAZUMLJIVOST SVETOVANJA	34	0	2	32	4,88
STROKOVNOST FARMACEVTA	34	0	1	33	4,94
UREJENOST PROSTOROV	34	0	3	31	4,82
REŠEVANJE REKLAMACIJ	32	0	2	30	4,88



V drugem delu ankete so se anketiranci opredelili, ali bi se udeležil preventivnih predavanj, ki bi jih pripravili farmacevti.

TRDITEV	Skupaj odgovorov:	DA	NE
Bi se udeležili preventivnih predavanj, ki bi jih za vas pripravili farmacevti?	33	26	6



V nadaljevanju so anketiranci pisno opredelili področja, ki bi jih želeli poglobljeje spoznati skozi predavanja. Navedli so, kaj jih v Lekarni Sevnica posebej moti in kaj bi pohvalili.

PREDLOGI za predavanja:	12
• Zdravila	5
• Dieta	1
• Imunski sistem	1
• Nega kože, las	3
• Nosečnost, ženske težave	2

Ali vas kaj posebej moti?	2
Čakalne vrste	2

Bi kaj posebej pohvalili?	21
• Prijaznost	9
• Svetovanje	1
• Strokovnost	6
• Osebje	5

ZAKLJUČKI ANKETNEGA VPRAŠALNIKA:

31 anketirancev je (91,18 %) **zelo zadovoljnih s pestrostjo ponudbe**, ki jo ponuja Lekarna Sevnica, saj lahko s ponujenimi izdelki zadovoljujejo svoje potrebe, 3 (8,82%) pa je na to vprašanje odgovoril z oceno dobro. Povprečna ocena pestrosti ponudbe na lestvici od 1 do 5 je 4,82, kar pomeni, da **ima Lekarna Sevnica zelo dobro in zadovoljivo ponudbo, s katero lahko uporabniki zadovoljijo svoje potrebe.**

94,12% anketirancev je **z najboljšo oceno ovrednotilo razumljivost svetovanja**, 2 (5,88%) sta vprašanje ocenila z oceno dobro. Povprečna ocena razumljivosti svetovanja na lestvici od 1 do 5 je 4,88, kar pomeni, da **strokovno osebje Lekarne Sevnica svetuje jasno in razumljivo in da so uporabniki s svetovanjem zelo zadovoljni.**

33 (97,06%) anketirancev je strokovnost zaposlenih ocenili z najboljšo oceno, eden pa z oceno dobro. Povprečna ocena strokovnost farmacevta je na lestvici od 1 do 5 tako kar 4,94, kar **potrjuje visoko strokovnost zaposlenih.**

31 anketirancev (91,18% %) je pohvalilo urejenost prostorov z najboljšo oceno, 3 so ocenili z oceno dobro. Povprečna ocena urejenosti prostorov je na lestvici od 1 do 5 tako 4,82, kar **potrjuje, da ima Lekarna Sevnica ustrezno urejene prostore**, kar anketiranci tudi opazijo.

Na vprašanje o reševanju reklamacij je z oceno zelo dobro odgovorilo 30 anketirancev (88,24%), 2 sta odgovorila z oceno srednje dobro, 2 pa na to vprašanje nista odgovorila. Tako je povprečna ocena 4,88, **kar potrjuje ustrezno reševanje reklamacij v Lekarni Sevnica.**

81,82 % anketirancev **bi se udeležilo preventivnih predavanj, ki bi jih pripravili farmacevti**, drugih 18,18 % pa se predavanj ne bi udeležilo. Rezultati kažejo **številčno zainteresiranost ljudi za tovrstna predavanja**, vsekakor pa je sama udeležba ljudi na takšnih predavanjih pogojena tudi z ustrezno oglaševalsko akcijo in obveščanjem zainteresirane javnosti.

Anketiranci so izrazili **željo po predavanjih z naslednjih področij**: zdravila, dieta, imunski sistem, nega kože, las, nosečnost, ženske težave.

Anketiranci so izpostavili, da jih v Lekarni Sevnica motijo čakalne vrste.

Anketiranci v Lekarni Sevnica so podali 21 **pohval, ki se nanašajo predvsem na prijaznost farmacevtov, njihovo strokovnost in kakovost njihovega svetovanja, ter na splošno na osebje.**



Lekarna Sevnica, Trg svobode 14, 8290 Sevnica
07 / 816 16 20 | info@lekarna-sevnica.si
lekarna-sevnica.si

**ANALIZA ANKETNEGA
VPRAŠALNIKA ZA UPORABNIKE
V LETU 2018**

Stran

4 od 15

Analiza anketnega vprašalnika za uporabnike v letu 2022

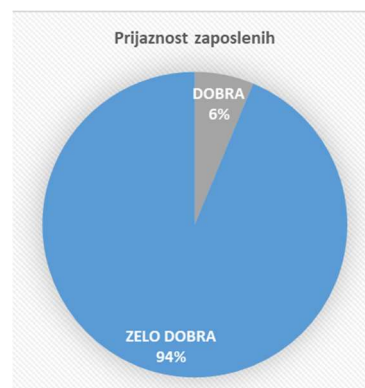
Enota: Senovo

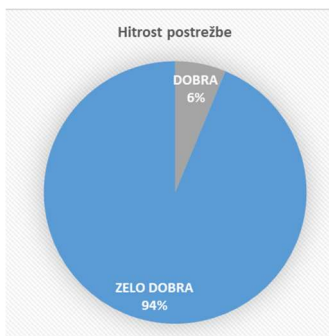
Anketni vprašalnik, ki je bil pripravljen v decembru 2022, je izpolnilo 16 uporabnikov v Lekarni Sevnica v enoti Senovo.

REZULTATI ANKETNEGA VPRAŠALNIKA:

Anketiranec je v prvem delu ankete opredelil oceno navedenih trditev, pri čemer 1 pomeni najslabšo oceno, 5 pa najboljšo oceno.

VPRAŠANJE	Skupaj odgovorov:	SLABA 1	DOBRA 3	ZELO DOBRA 5	Povprečna ocena:
PESTROST PONUDBE	16			16	5,00
RAZUMLJIVOST SVETOVANJA	16			16	5,00
PRIJAZNOST ZAPOSLENIH DO UPORABNIKOV	16		1	15	4,88
STROKOVNOST FARMACEVTA	16			16	5,00
UREJENOST PROSTOROV	16			16	5,00
ODPIRALNI ČAS	16			16	5,00
HITROST POSTREŽBE	16		1	15	4,88
REŠEVANJE REKLAMACIJ	16			16	5,00





V nadaljevanju anketiranci niso navedli, da jih v enoti Lekarne Sevnica na Senovem kaj posebej moti, je pa 12 anketirancev pohvalilo prijaznost, ustrežljivost ter na splošno osebje (farmaceutke) v lekarni.

Ali vas kaj posebno moti?	0
----------------------------------	----------

Bi kaj posebej pohvalili?	12
Prijaznost	3
Osebje	7
Ustrežljivost	2

ZAKLJUČKI ANKETNEGA VPRAŠALNIKA:

Vsi anketiranci (100 %) so **zelo zadovoljni s pestrostjo ponudbe**, ki jo ponuja Lekarna Senovo, saj lahko s ponujenimi izdelki zadovoljujejo svoje potrebe. Povprečna ocena pestrosti ponudbe na lestvici od 1 do 5 je 5,00, kar pomeni, da **ima Lekarna Senovo dobro ponudbo, s katero lahko uporabniki zadovoljijo svoje potrebe.**

100 % anketirancev je **z najboljšo oceno ovrednotilo razumljivost svetovanja**. Povprečna ocena razumljivosti svetovanja na lestvici od 1 do 5 je 5,00, kar pomeni, da **strokovno osebje Lekarne Sevnica v enoti Senovo svetuje jasno in razumljivo in da so uporabniki s svetovanjem zelo zadovoljni.**

Kar 93,75 % anketirancev je **prijaznost zaposlenih do uporabnikov** ocenilo kot zelo dobro, eden (6,25%) je prijaznost ocenil z dorbo. Povprečna ocena odnosa zaposlenih do uporabnikov je na lestvici od 1 do 5 kar 4,88, kar **potrjuje zelo visoko prijaznost zaposlenih in zelo dober odnos zaposlenih do uporabnikov.**

Vsi anketiranci (100 %) so strokovnosti farmasevtov namenili najboljšo oceno. Povprečna ocena strokovnosti je na lestvici od 1 do 5 kar 5,00, kar **potrjuje visoko strokovnost zaposlenih v lekarni.**

Vsi anketiranci (100 %) so pohvalili urejenost prostorov. Povprečna urejenost prostorov na lestvici od 1 do 5 je 5,00, kar **potrjuje, da ima enota Senovo ustrezno urejene prostore.**

Na vprašanje o odpiralnem času je z oceno zelo dobro odgovorilo 16 vprašanih, kar je 100 % vseh, tako je povprečna ocena 5,00, **kar potrjuje ustrezen delovni čas Lekarne Sevnica v enoti Senovo.**

Na vprašanje o hitrosti postrežbe pa je z oceno zelo dobro odgovorilo 15 vprašanih, kar znaša 93,75 % vseh vprašanih, z oceno dobro pa je odgovoril 1 vprašani (6,25 %). Povprečna ocena je 4,88, **kar potrjuje da so uporabniki zadovoljni s hitrostjo postrežbe v enoti Lekarne Sevnica na Senovem.**

Na vprašanje o reševanju reklamacij je z oceno zelo dobro odgovorilo 8 anketirancev kar je 100 % vseh vprašanih. Povprečna ocena je 5,00, **kar potrjuje ustrezno reševanje reklamacij v Lekarni Sevnica na Senovem.**

Na vprašanje, ali anketirance kaj posebno moti v enoti Lekarne Sevnica na Senovem nismo dobili nobenega odgovora, **kar kaže na zadovoljstvo uporabnikov v enoti Lekarne Sevnica na Senovem.**

Na vprašanje če bi kaj posebno pohvalili pa je 12 anketirancev **pohvalilo predvsem prijaznost in ustrežljivost farmacevtk ter njihovo svetovanje.**



Lekarna Sevnica, Trg svobode 14, 8290 Sevnica
07 / 816 16 20 | info@lekarna-sevnica.si
lekarna-sevnica.si

**ANALIZA ANKETNEGA
VPRAŠALNIKA ZA UPORABNIKE
V LETU 2018**

Stran

8 od 15

Analiza anketnega vprašalnika za uporabnike v letu 2022

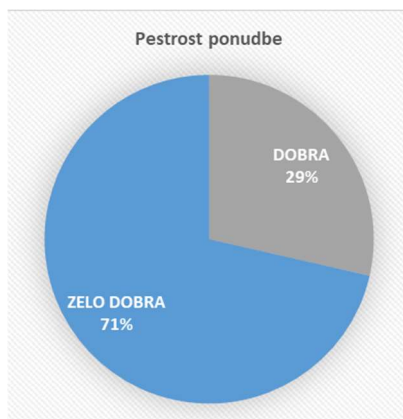
Enota: Krmelj

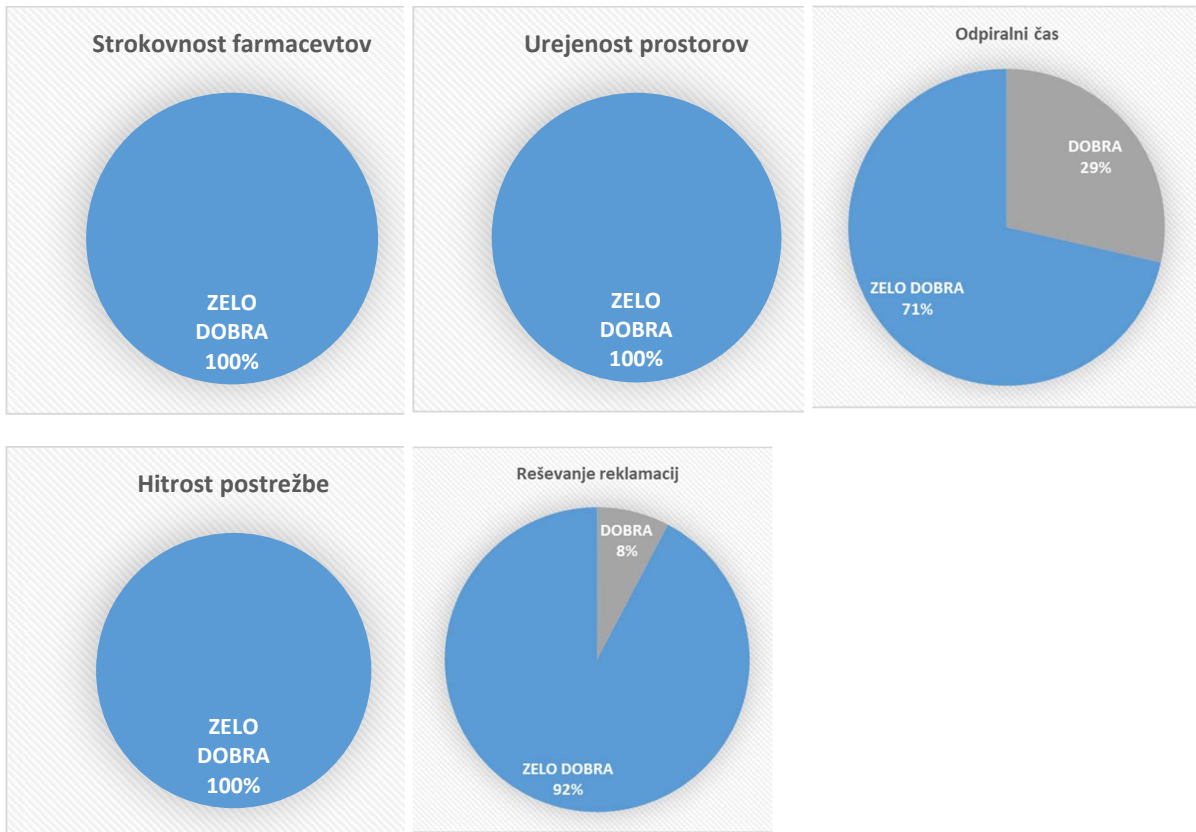
Anketni vprašalnik, ki je bil pripravljen v decembru 2022, je izpolnilo 14 uporabnikov v Lekarni Sevnica v enoti Krmelj.

REZULTATI ANKETNEGA VPRAŠALNIKA:

Anketiranec je v prvem delu ankete opredelil oceno navedenih trditev, pri čemer 1 pomeni najslabšo oceno, 5 pa najboljšo oceno.

VPRAŠANJE	Skupaj odgovorov:	SLABA 1	DOBRA 3	ZELO DOBRA 5	Povprečna ocena:
PESTROST PONUDBE	14		4	10	4,43
RAZUMLJIVOST SVETOVANJA	14		1	13	4,86
PRIJAZNOST ZAPOSLENIH DO UPORABNIKOV	14			14	5,00
STROKOVNOST FARMACEVTA	14			14	5,00
UREJENOST PROSTOROV	14			14	5,00
ODPIRALNI ČAS	14		4	10	4,43
HITROST POSTREŽBE	14			14	5,00
REŠEVANJE REKLAMACIJ	13		1	12	4,85





V nadaljevanju anketiranci niso navedli, da jih v enoti Lekarne Sevnica v Krmelju kaj posebej moti, so pa pohvalili prijaznost in strokovnost zaposlenih, eden pa je pohvalil izgled lekarne.

Ali vas kaj posebno moti?	0
----------------------------------	----------

Bi kaj posebej pohvalili?	6
• prijaznost	3
• strokovnost	2
• dostopnost	1

ZAKLJUČKI ANKETNEGA VPRAŠALNIKA:

V Lekarni Krmelj je 14 uporabnikov izpolnilo anketo.

Anketiranci so v veliki meri (71,43 %) **zelo zadovoljni s paleto izdelkov**, ki jih ponuja Lekarna Sevnica v enoti Krmelj, saj lahko s ponujenimi izdelki zadovoljujejo svoje potrebe. 4 anketiranci (28,57 %) so s paleto izdelkov srednje zadovoljni. Nezadovoljnih s paleto izdelkov iz anketnega vprašalnika ni zaslediti. Povprečna ocena palete izdelkov na lestvici od 1 do 5 je 4,43, kar pomeni, da **ima Lekarna Sevnica v enoti Krmelj dobro in zadovoljivo paleto izdelkov, s katerimi lahko uporabniki zadovoljijo svoje potrebe.**

Skoraj vsi anketiranci so **z najboljšo oceno ovrednotili razumljivost svetovanja** (92,86%), le eden je s tem srednje zadovoljen (7,14%). Povprečna ocena na lestvici od 1 do 5 je 4,86. Iz tega rezultata lahko razberemo, da **strokovno osebje Lekarne Sevnica v enoti Krmelj svetuje jasno in razumljivo in da so uporabniki s svetovanjem zelo zadovoljni.**

Vsi anketiranci so **prijaznost zaposlenih do uporabnikov** ocenil z najboljšo oceno, kar **potrjuje visoko prijaznost zaposlenih in zelo dober odnos zaposlenih do uporabnikov.**

Ravno tako so vsi anketiranci strokovnost farmacevta ocenil z najboljšo oceno, kar **potrjuje visoko strokovnost zaposlenih v lekarni.**

Vsi anketiranci (100 %) so urejenost prostorov označili kot zelo dobro. Povprečna ocena urejenosti prostorov je na lestvici od 1 do 5 tako kar 5,00, kar **potrjuje, da ima enota Krmelj ustrezno urejene prostore.**

Na vprašanje **o odpiralnem času** je z oceno zelo dobro odgovorilo 10 vprašanih, kar je 71,43 % vseh vprašanih, z oceno dobro se je strinjalo 28,57 % vprašanih kar pomeni 4 od vseh vprašanih, s slabo pa jih ni bilo, tako je povprečna ocena 4,43, **kar potrjuje ustrezen delovni čas Lekarne Sevnica v enoti Krmelj.**

Na vprašanje o hitrosti postrežbe pa je z oceno zelo dobro odgovorilo 14 vprašanih, **kar potrjuje da so uporabniki zadovoljni s hitrostjo postrežbe v enoti Lekarne Sevnica v Krmelju.**

Na vprašanje o reševanju reklamacij je z oceno zelo dobro odgovorilo 12 anketirancev (85,71%), eden (7,14%) je odgovoril z oceno dobro, eden pa na to vprašanje ni odgovoril, **kar potrjuje ustrezno reševanje reklamacij v Lekarni Sevnica v Krmelju.**

Odgovora na vprašanje, ali anketirance kaj posebno moti v Lekarniški podružnici Krmelj, ni bilo.

Na drugi strani pa so 3 anketiranci podali pohvalo za **prijaznost, strokovnost in dostopnost farmacevtov.**



Lekarna Sevnica, Trg svobode 14, 8290 Sevnica
07 / 816 16 20 | info@lekarna-sevnica.si
lekarna-sevnica.si

**ANALIZA ANKETNEGA
VPRAŠALNIKA ZA UPORABNIKE
V LETU 2018**

Stran

12 od 15

Analiza anketnega vprašalnika za uporabnike v letu 2022

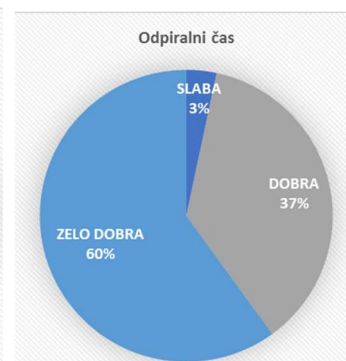
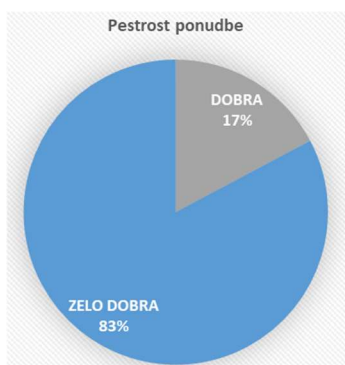
Enota: Planina

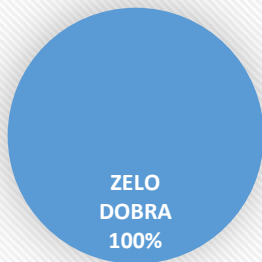
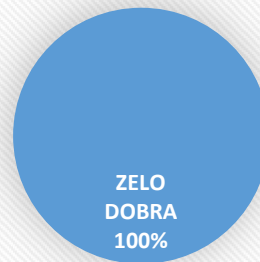
Anketni vprašalnik, ki je bil pripravljen v decembru 2022, je izpolnilo 30 uporabnikov v Lekarniški podružnici Planina.

REZULTATI ANKETNEGA VPRAŠALNIKA:

Anketiranec je v prvem delu ankete opredelil oceno navedenih trditev, pri čemer 1 pomeni najslabšo oceno, 5 pa najboljšo oceno.

VPRAŠANJE	Skupaj odgovorov:	SLABA 1	DOBRA 3	ZELO DOBRA 5	Povprečna ocena:
PESTROST PONUDBE	29		5	24	4,66
RAZUMLJIVOST SVETOVANJA	29			29	5,00
PRIJAZNOST ZAPOSLENIH	30			30	5,00
STROKOVNOST FARMACEVTA	30			30	5,00
UREJENOST PROSTOROV	30			30	5,00
ODPIRALNI ČAS	30	1	11	18	4,13
HITROST POSTREŽBE	30			30	5,00
REŠEVANJE REKLAMACIJ	29			29	5,00



Hitrost postrežbe**Reševanje reklamacij**

V nadaljevanju so anketiranci navedli, kaj bi Lekarniški podružnici Planina posebej pohvalili, tri anketirance pa moti delovni čas.

Ali vas kaj posebno moti?	2
Premalo dni odprta lekarna.	2

Bi kaj posebej pohvalili?	20
Svetovanje	1
Prijaznost	9
Strokovnost	1
Prodajalko Anjo	9

ZAKLJUČKI ANKETNEGA VPRAŠALNIKA:

Večina anketirancev je **zelo zadovoljnih** (82,76%), nekaj (17,24%) pa je **srednje zadovoljnih s paleto izdelkov**, ki jih ponuja Lekarniška podružnica Planina, saj lahko s ponujenimi izdelki zadovoljujejo svoje potrebe. Nezadovoljnih s paleto izdelkov iz anketnega vprašalnika ni zaslediti. Povprečna ocena palete izdelkov na lestvici od 1 do 5 je 5,00, kar pomeni, da **ima Lekarniška podružnica Planina zelo dobro in zadovoljivo paleto izdelkov, s katerimi lahko uporabniki zadovoljijo svoje potrebe.**

100 % anketirancev je **z najboljšo oceno ovrednotili razumljivost svetovanja**. Povprečna ocena razumljivosti svetovanja na lestvici od 1 do 5 je 5,00, kar pomeni, da **strokovno osebje Lekarniške podružnice Planina svetuje zelo jasno in razumljivo in da so uporabniki s svetovanjem zelo zadovoljni.**

Kar 100 % anketirancev je **prijaznost zaposlenih do uporabnikov** ocenilo kot zelo dobro. Povprečna ocena odnosa zaposlenih do uporabnikov je na lestvici od 1 do 5 kar 5,00, kar **potrjuje zelo visoko prijaznost zaposlenih in zelo dober odnos zaposlenih do uporabnikov.**

100 % anketirancev je odločilo strokovnost farmacevtov z najboljšo oceno. Povprečna ocena strokovnosti je na lestvici od 1 do 5 kar 5,00, kar **potrjuje visoko strokovnost zaposlenih v lekarni.**

Vsi anketiranci (100%) so pohvalili urejenost prostorov. Povprečna ocena urejenosti prostorov je na lestvici od 1 do 5 tako 5,00, kar **potrjuje, da ima enota Lekarniška podružnica Planina ustrezno urejene prostore.**

Na vprašanje o reševanju reklamacij je z oceno zelo dobro odgovorilo 100 % anketirancev. Tako je povprečna ocena 5,00, **kar potrjuje visok nivo reševanja reklamacij v Lekarniški podružnici Planina.**

Večina anketirancev (60 %) meni, da je odpiralni čas zelo dober, nekaj (36,67 %) jih meni, da je delovni čas dober, eden (3,33%) pa meni, da je delovni čas lekarne slab. Tako je povprečna ovčna odpiralnega časa na lestvici od 1 do 5 4,13 %, **kar potrjuje dober odpiralni čas v Lekarniški podružnici Planina.**

2 anketiranci sta napisala, da ju moti odpiralni čas in Lekarne Planina in da je odprta premalo dni.

Na drugi strani pa so se anketiranci v velikem številu odzvali na temo o pohvalah v Lekarniški podružnici Planina. Prejeli smo **20 pohval, ki se nanašajo predvsem na prijaznost ter strokovnost farmacevtov, odnos do strank in zaposlene v lekarni.**